

Gerência de Recursos Informativos: o advento do futuro?

ANNA DA SOLEDADE VIEIRA *

A emergência de uma "sociedade da informação", onde existe demanda por diversificadas competências dos profissionais da informação, é comentada a partir de resultados de pesquisa no exterior e no Brasil. Tais considerações embasaram a criação, em 1990, do Curso de Gerência de Recursos Informativos — GRI na Escola de Biblioteconomia da UFMG, o qual é apresentado no presente trabalho desde a conceituação de GRI, caracterização dessa sub-área profissional, estrutura curricular e base interinstitucional para implantação e manutenção do Curso, bem como as características diferenciadoras entre o presente Curso e os programas existentes no exterior.

PALAVRAS-CHAVE: Gerência de Recursos Informativos
Gerência de Informação
GRI

Minha geração profissional entrou para a universidade, ouvindo falar da "explosão da informação científica", questão essa analisada magistralmente por Derek

* Professora da EB/UFMG. Coordenadora do Curso de Pós-Graduação em Biblioteconomia — CPG/EB e organizadora do presente número da Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG.

de Solla Price nas suas obras de história da ciência — **Little Science, Big Science** (1) e **Science Since Babylon** (2) — no início dos anos 60. Abordando a economia dos Estados Unidos especificamente, mas não se restringindo à área científica, Marc Porat (3), em 1977, confirmado em 1985 por Paul Strassman (4), demonstrou que a força de trabalho americana se desloca aceleradamente para as atividades de informação. O "King Report" (5) de 1981 (pesquisa realizada em conjunto com a Universidade de Pittsburgh) tipificava 1.500 diferentes atividades profissionais relacionadas com informação — principalmente nos setores de indústria e negócios — envolvendo 1.640.000 pessoas. Dessas pessoas, apenas 10% eram bibliotecários, exercendo as demais, atividades alternativas. Em 1986, o estudo de José-Marie Griffiths (6), enfocando a educação dos profissionais da informação nos Estados Unidos, confirma as pesquisas anteriores sobre a diversificação do mercado de trabalho e das competências demandadas.

Como se explicam esses dados? Dois estudos de futurologia analisam a sociedade ocidental e refletem as tendências neste final de século. Daniel Bell, em 1973, no seu **Advento da Sociedade Pós-Industrial** (7) e Alvin Toffler, em 1981, com **A Terceira Onda** (8) antecipam a economia e a cultura da informação acima apontadas, nas quais o primeiro mundo já se encontra desde os meados da década de 80, e para onde, rapidamente, caminha o setor belga de nossa Belíndia. Prova disso são os resultados de dois estudos de mercado de trabalho bibliotecário realizados na UnB, um por Jaime Robredo (9) — em 1984, circunscrito ao Distrito Federal — e outro por Tânia Mara Guedes Botelho (10) — em 1987, referente à Região Centro-Oeste — cuja metodologia e utilização dos resultados é discutida em trabalho posterior (11). Esses estudos indicam a necessidade de

que os profissionais da informação sejam dotados de conhecimentos interdisciplinares sobre computação, telecomunicação, análise de informação, indexação e teorias gerenciais, além de especial capacitação para coordenar redes de informação (automatizadas ou não).

Poderia citar ainda a pesquisa de mercado (12) realizada pelo Curso de Pós-Graduação da Escola de Biblioteconomia da UFMG — CPG/EB, no primeiro semestre de 1989, que forneceu vários indicadores, dentre os quais merecem destaque as seguintes considerações:

- a) há muita documentação e pouca informação à disposição dos tomadores de decisão nas organizações públicas e privadas de Minas Gerais;
- b) é urgente a socialização da informação através da hierarquia das organizações;
- c) o mercado está carente de reais profissionais da informação e especialmente de estrategistas de informação.

Os resultados dessa pesquisa orientaram nosso planejamento estratégico para este biênio, no CPG/EB, de forma a incorporar tais demandas, pois o Colegiado se preocupa com o *status* global da profissão e com as expectativas sociais face à mesma. Assim sendo, uma das metas do referido plano, plenamente cumprida, era a implantação de um curso de gerência de recursos informacionais, no CPG/EB, a partir de março de 1990, como contribuição a que os profissionais brasileiros da informação se preparassem para a "terceira onda". Alcançado esse objetivo, duas oportunidades alternativas estarão à disposição dos interessados, no CPG/EB:

- a) inicialmente se oferece um curso de aperfeiçoamento em GRI, com duração de 400 horas/aula concentradas

em sete meses, a partir de março de 1990, curso esse que se repetirá anualmente. Esse programa está voltado para a formação de estrategistas, que venham a atuar como profissionais da informação no assessoramento de tomadores de decisão na alta administração das organizações públicas e privadas, que visam ou não ao lucro;

- b) a partir de março de 1991, nova área de concentração no Curso de Mestrado incorporará a preparação de docentes e pesquisadores interessados em informação gerencial;
- c) no curso de graduação está sendo oferecida, no segundo semestre de 1990 e sempre que houver demanda, a disciplina optativa "Gerência de Informação", visando a formar bibliotecários sensíveis a papéis emergentes no espectro de sua profissão.

Mas, o que é essa especialidade a que se chama "gerência de recursos informacionais — GRI"? Um maior clareamento conceitual pode ser alcançado com a leitura de Blaise Cronin (13), mas para essa introdução, diria que GRI é a maneira eficaz de e tratar integrativamente a informação interna e externa, para uso estratégico pelos tomadores de decisão nas organizações, visando a otimizar a performance dessas instituições e sintonizá-las com o ambiente externo. O gerente de recursos informacionais é um estrategista, que deve ter, portanto, a capacidade de captação, compreensão, análise crítica e interpretação da realidade, dentro de uma perspectiva histórica, tal como essa realidade se apresenta, sob a forma de eventos, notícias, idéias, dados ou documentos. Esse gerente deve trabalhar dialeticamente os conteúdos de análise e síntese, mediando a relação entre sua organização e o ambiente.

Do ponto de vista operacional, o trabalho de GRI apresenta três facetas básicas:

- a) administração integrada dos diferentes recursos informacionais da organização, dentro de uma ótica estratégica;
- b) administração estratégica das tecnologias de informação e comunicação, disponíveis na organização e que possam ser meio para acesso, tratamento ou disseminação de informação;
- c) prestação de serviço de informação gerencial, caracterizada essa por seu valor agregado e por ser potencial em proporcionar vantagem competitiva à organização, dentro do seu segmento de mercado.

Poderia ainda enumerar algumas características fundamentais da gerência de recursos informacionais:

- a) integra o humano e a tecnologia, no serviço de informação;
- b) reconhece o valor econômico e político da informação enquanto recurso corporativo;
- c) valoriza o conhecimento sobre o ambiente externo e interno, buscando naquele identificar possíveis oportunidades e ameaças à sua organização e, no ambiente interno, os meios para atualização do potencial da mesma visando a seu equilíbrio no ambiente;
- d) enfatiza o uso da informação como uma vantagem competitiva para a organização, dentro do mercado;
- e) sinaliza necessidades de mudança para a organização, liderando o processo e buscando um equilíbrio dinâmico;
- f) integra indistintamente todos os meios e fontes internos e externos como recursos informacionais;

- g) faz a análise crítica dos fatos e dados e indica à administração uma possível síntese como apoio à decisão, isto é, elabora o cenário, interpreta as informações disponíveis e aponta as alternativas de ação, com os respectivos prós e contras;
- h) é comprometida com uma instituição (e não com a profissão) tendo, portanto, enfoque não-corporativista, uma vez que os gerentes de informação advêm de diferentes áreas de graduação universitária.

Para que a formação do gerente de recursos informacionais atenda aos aspectos demandados por sua futura atuação profissional, o currículo do Curso de GRI da EB/UFMG privilegiará a informação estratégica dentro da seguinte orientação de conteúdo:

- a) o contexto: visão da conjuntura macro-econômica e técnicas de análise ambiental e de análise de conteúdo de informação;
- b) a organização: estrutura, processo decisório e planejamento estratégico;
- c) o tratamento da informação: princípios, técnicas e tecnologias associadas, com ênfase em novas tecnologias. No primeiro ano, a ênfase está sendo dada ao hipertexto/hipermídia.

Dentre os diversos componentes do conteúdo curricular, entende-se que a análise semiológica dos conteúdos de informação, associada a jogos estratégicos e práticas com linguagens artísticas constituir-se-ão provavelmente nos determinantes inovadores das mudanças que se espera desencadear, através do Curso de GRI, na EB/UFMG, na profissão e no mercado de trabalho. Esses aspectos mencionados podem ser também identificados como características diferenciais entre o Curso em ques-

tão e os demais existentes no exterior. Outra especificidade é a nova visão do GRI como apoio aos decisores, diferentemente do modelo centralizador do C.I.O — **Chief Information Officer** americano, que é um dos vice-presidentes da organização e, portanto, alguém responsável ao mesmo tempo pelas decisões e pela gestão da informação e da tecnologia.

O caráter interdisciplinar da GRI estará marcado pelo conteúdo curricular, pela participação de docentes oriundos de sete departamentos da UFMG e pela formação acadêmica diferenciada dos participantes. Assim sendo, o CPG/EB contará com a participação dos demais departamentos da UFMG na coordenação do Curso, no exercício pedagógico e na produção do conhecimento (pesquisa e textos). Por sua vez, a vinculação com a realidade ambiental será fortalecida pelo relacionamento com as organizações do mercado, as quais têm participado ativamente desde a fase preparatória. No que concerne à clientela do Curso, espera-se receber candidatos de formação diferenciada, sendo desejável que os mesmos tenham nível senior em qualquer função e que possuam profundo conhecimento de sua área e do setor de atuação de sua empresa. Tal demanda baseia-se na expectativa de fecundo intercâmbio de conhecimento entre os participantes, com o que o aluno — sujeito do processo de aprendizagem — tem seu saber reconhecido, apreciado e valorizado.

A ligação do novo programa com as “nascentes” da GRI no primeiro mundo tem sido propiciada pelos contatos com especialistas americanos e britânicos. Assim, no período de julho de 1987 a março de 1988, nos Estados Unidos e, em junho de 1989, na Grã-Bretanha, investiguei as novas tendências da educação de profissionais da informação, principalmente na convergência de informação e tecnologia; a essas viagens, seguiram-se

a da Professora Bernadete Santos Campello, em agosto de 1989, e a da Professora Vilma Moreira dos Santos, em novembro de 1989, ambas à Inglaterra, analisando alternativas curriculares e metodológicas. Vários outros programas de estudo estão previstos para os próximos três anos, de maneira a reciclar os conhecimentos e atitudes de, pelo menos, 80% do corpo docente da EB/UFMG, preparando-os todos para a educação de novos profissionais para o Terceiro Milênio. Deve-se ainda destacar a consultoria do Dr. Thomas Martin (Syracuse University — EUA, ocorrida em maio de 1989, com apoio do USIS), a vinda do Professor Blaise Cronin, em março de 1990 e da Professora Noreen MacMorrow em agosto de 1990 (os dois últimos como parte de convênio para intercâmbio de docentes entre UFMG e Universidade de Strathclyde — Glasgow, sob o patrocínio do Conselho Britânico).

É uma crença pessoal — e por isso este projeto recebeu muito de minha paixão nos dois últimos anos — que o Curso de Gerência de Recursos Informativos — GRI, tal como aqui concebido e implantado, poderá representar, dentro da EB/UFMG, a síntese do pensamento das diversas correntes profissionais comprometidas com a modernidade e norteadas pelos valores humanísticos. Tal crença leva-me a fantasiar o advento de um processo de profundas mudanças provocadas a partir da introdução desse novo Curso, que é, em si, uma nova abordagem à informação, e uma nova visão de educação dos profissionais da área.

Com o objetivo de socializar o conhecimento teórico por nós adquirido sobre o tema, bem como nossa própria experiência de implantação do Curso de GRI, tomei a iniciativa de, com o incentivo e apoio de seu Conselho Editorial, organizar o presente número da **Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG**, dedicado ao tema

Gerência de Recursos Informacionais. As contribuições representam o momento atual, no ciclo de vida do Curso e de nossa experiência.

No artigo que se segue a este, a comissão organizadora do Curso de GRI narra a experiência de planejar e implantar o Curso. O texto de Wiggins tem o mérito de, com clareza, situar o GRI dentro do amplo espectro dos profissionais da informação. Cronin, em seu artigo, vai além dos conceitos, para focar a prática e o valor da GRI em contextos geográficos e empresariais diversos. Através dos dois textos seguintes, os aspectos conceituais são expandidos e uma experiência educacional em GRI é comunicada; são notas sobre o seminário e a consultoria prestada pelo Professor Thomas Martin, da University of Syracuse, à EB/UFMG em maio de 1989, visando à criação do Curso de GRI. Embora a consultoria tenha se destinado originalmente a esta Escola, parece também válida a outros contextos educacionais. O impacto da tecnologia sobre os indivíduos e a organização é discutido, de uma perspectiva humanística, por Estevam de Toledo (BMS), um aliado externo do Curso. A colaboração dos alunos da primeira turma do Curso de GRI, é oferecida através de um exercício sobre cenários para a atuação do gerente de recursos informacionais, no Brasil, no futuro próximo, trabalho esse que assinam juntamente com Ricardo Rodrigues Barbosa, professor do Curso. Apresenta-se a seguir uma bibliografia sobre GRI e assuntos correlatos, a qual poderá orientar o desenvolvimento do acervo de alguma biblioteca ou os estudos de algum autodidata. Finalmente, "Mensagem da Austrália" registra as palavras de F. Horton Jr., um pioneiro na área de GRI: partilhamos todos o mesmo desafio colocado pelas tecnologias de informação e comunicação.

O esforço de todo o grupo de planejamento e implantação do Curso e de organização do presente fascículo

é uma homenagem a nossos colegas atuais e potenciais, militantes nos setores de educação em Biblioteconomia/Ciência da Informação e de prestação de serviços de informação. Um agradecimento especial para aqueles que apoiaram nossa idéia, dividiram os encargos e as emoções da criação do Curso, e para aqueles que colaboraram para esse número da Revista.

Gostaria de adotar a perspectiva pós-moderna de Theodore Rozak, em **The Cult of Information** (14), para concluir essas considerações. Rozak sugere aos profissionais da informação a integração questionadora dos dados, idéias e informações para que o conhecimento seja privilegiado. Escolho essa mensagem por entender que a essência do trabalho do profissional da informação é a organização do conhecimento (e não só de documentos ou dados): organizar o conhecimento para conhecer o mundo, através de um relacionamento crítico e, assim, transformar-se, transformando essa realidade cada vez mais complexa. Que os futuros GRIs, com sensibilidade criativa, partilhem também essa missão, ao lado dos demais profissionais.

Information Resources Management: anticipating future?

The implementation of an IRM Program at the Library School of the Federal University of Minas Gerais, in 1990, is presented as an answer to the emergent market demand for new information professionals. The core subject is introduced through the concept of IRM and the nature and characteristics of such a profession. The lines of the new IRM program are presented, as well as the interorganizational support needed for its implementation and development, as well as the differential characteristics of this program in relation to foreign existing programs.

KEY WORDS: Information Resources Management
Information Management
IRM

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. PRICE, D. S. **Little science, big science**. New York: Columbia University Press, 1963.
2. ————. **Science since Babylon**. New Haven: Yale University Press, 1961.
3. PORAT, M. U. **The information economy: definition and measurement**. Washington: US Department of Commerce, 1977.
4. STRASSMAN, P. A. **Information payoff: the transformation of work in the electronic age**. New York: MacMillan, 1985.
5. DEBONS, A. et al. **The information professional: survey of an emerging field**. New York: Dekker, 1981.
6. GRIFFITHS, J. M., KING, D. W. **New directions in library and information science education**. White Plains: Knowledge Industry Publications, 1986.
7. BELL, D. **The coming of post-industrial society: a venture in social forecasting**. New York: Basic Books, 1973.
8. TOFFLER, A. **A terceira onda**. 4. ed. Rio de Janeiro: Record, 1980.
9. ROBREDO, J. et al. Tendências observadas no mercado de trabalho dos bibliotecários e técnicos da informação, nas bibliotecas especializadas do Distrito Federal. **Revista de Biblioteconomia de Brasília**, v. 12, n. 2, p. 133-147, 1984.
10. BOTELHO, T. M. G., CORTE, A. R. O mercado de trabalho do profissional da informação na área de biblioteconomia na Região Centro-Oeste. **Revista de Biblioteconomia de Brasília**, v. 15, n. 2, p. 249-284, 1987.
11. ROBREDO, J. et al. Use of the Delphi method in library and information science curriculum development and revision in developing countries. In: FID SEMINAR ON MANPOWER FORECASTING, 1988. Helsinki. FID, 1988.
12. DEMANDA de mercado por gerentes de recursos informacionais: um estudo preliminar. Belo Horizonte: Curso de Pós-Graduação da EB/UFMG, 1989.

13. CRONIN, B. (Ed.). **Information management: from strategies to action.** London: Aslib, 1985.
14. ROZAK, T. **The cult of information.** New York: Pantheon Book, 1986.

Recebido para publicação em 05/11/90.